

Obsah

| | |
|--------------------------------|----|
| 1. Úvod | 11 |
| Mění se role managementu | 11 |
| Asertivita v řízení | 12 |
| Jak tuto knihu používat | 16 |
| I. ČÁST | |
| 2. Pojmy | 21 |
| Co je asertivita? | 21 |
| Rozpoznávání čtyř typů chování | 21 |
| Otevřeně agresivní chování | 22 |
| Nepřímá agrese | 26 |
| Pasivní chování | 29 |
| Asertivní chování | 32 |
| 3. Metoda | 37 |
| Aktivní naslouchání | 37 |
| Doporučení | 38 |
| Základní myšlenka | 40 |
| Řeč těla | 44 |
| Proxenika | 44 |
| Postoj a „tanden“ | 46 |
| Gestikulace | 49 |
| Výraz obličeje | 50 |
| Osobní styl | 51 |
| Hlasový projev | 53 |
| Projevování empatie | 54 |
| Vyhýbání se „chytákům“ | 55 |

| | |
|---------------------------------------------------|-----|
| Ústupový manévr | 58 |
| 4. Dílna asertivity | 60 |
| 1. krok: Rozpoznávání čtyř odlišných typů chování | 60 |
| 2. krok: Stanovení vašeho vlastního programu | 63 |
| 3. krok: Listina práv | 65 |
| 4. krok: Uvědomte si své silné stránky | 66 |
| 5. krok: Aktivní naslouchání | 69 |
| 6. krok: Práce se základní myšlenkou | 70 |
| 7. krok: Osobní styl | 71 |
| 8. krok: Tělesná a hlasová cvičení | 72 |
| 9. krok: Správné dýchání | 73 |
| 10. krok: Přehrávání asertivních rolí | 74 |
| 11. krok: Je dobré mít důvěrného společníka | 78 |
| | |
| II. ČÁST | |
| 5. Porady | 83 |
| Role | 84 |
| Předsedání | 84 |
| Přednes referátu/prezentace | 87 |
| Role účastníka | 91 |
| Role reprezentanta | 94 |
| Typy porad | 95 |
| Velké porady | 95 |
| Porada dvou osob | 97 |
| Porady ke konkrétním rozvojovým projektům | 99 |
| Marketingová jednání | 103 |
| Porady k otázkám strategie a taktiky | 104 |
| Společné problémy | 105 |
| Přerušování | 105 |
| Pasivní účastníci | 107 |
| Včasné ukončení | 108 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6. Řízení ve vypjatých situacích | 111 |
| Vyslovení nesouhlasu | 112 |
| Jak se bude druhá osoba cítit? | 112 |
| Jaké to bude mít důsledky? | 113 |
| Bude odmítnutí přijato vážně? | 114 |
| Vyslovení jasného „ne“ | 115 |
| Projednávání nepříjemných osobních záležitostí | 117 |
| Tělesné pachy | 117 |
| Sexuální chování | 119 |
| Nadměrné pití | 122 |
| Řešení personálních konfliktů | 124 |
| Jednání se zaměstnanci o disciplinárních záležitostech a stížnostech | 125 |
| Oprávněný hněv – nezbytná konfrontace | 126 |
| Zvládání zlostného ataku | 127 |
| Vypořádání se s násilím | 128 |
| Nadbyteční zaměstnanci | 129 |
| Oznamování výpovědi | 130 |
| Zvládání reakcí propouštěné osoby | 131 |
| Uvádění důvodů (je-li to vhodné) a poskytnutí informací o právech zaměstnance | 132 |
| Vyvedení osoby z budovy | 133 |
| Informování ostatních zaměstnanců | 133 |
| Péče o sebe sama | 134 |
| | |
| 7. Vůdcovství | 135 |
| Vnitřní síla | 136 |
| Povýšení | 140 |
| Komunikace ve vedoucím postavení | 143 |
| Sdílení informací o plánu | 143 |
| Obchůzky pracovišť | 145 |
| Získávání souhlasu vašeho šéfa | 146 |
| Sebeřízení | 148 |
| Naléhavé nebo důležité? | 148 |
| Čí jsou to problémy? | 149 |
| Mens sana | 151 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Vedení soustředěné na činnosti | 152 |
| Činnosti vedoucího | 152 |
| Motivace | 159 |
| 8. Vyrovnávání se s kritikou, potěšení z pochvaly | 164 |
| Správné přijímání kritiky | 165 |
| Souhlasíte? | 166 |
| Učíme se „mlžit“ | 167 |
| Identifikace „neuralgických bodů“ | 169 |
| Připojení asertivní výhrady | 171 |
| Vyrovnáváme se s chválou | 172 |
| Rozpaky dané kulturními zvyklostmi | 172 |
| Pochybnosti o původci chvály | 172 |
| Obavy ze „zpětného rázu“ | 172 |
| Systém hodnocení | 174 |
| Asertivní poskytování kritické zpětné vazby | 176 |
| Asertivní poskytování pozitivní zpětné vazby | 177 |
| 9. Asertivita, rovné pracovní příležitosti a mezikulturní rozdíly | 178 |
| Otázky rovných příležitostí | 179 |
| Asertivní jednání při negativních reakcích | 180 |
| Asertivní jednání při pozitivních reakcích | 182 |
| Trvejte na svém | 182 |
| Asertivita mezinárodně | 185 |
| Francie | 186 |
| Německo | 186 |
| Itálie | 188 |
| Nizozemí | 189 |
| Španělsko | 190 |
| Belgie | 191 |
| Dánsko | 191 |
| Řecko | 192 |
| Portugalsko | 193 |
| Spojené státy | 194 |
| Japonsko | 195 |

| | |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Na vašem vlastním písččku | 197 |
| 10. Dílna aplikované asertivity | 199 |
| 1. krok: Pozitivní představy a cíle | 199 |
| 2. krok: Zrušení kouzla | 200 |
| 3. krok: Asertivní „ne“ | 201 |
| 4. krok: Jasná odmítnutí a nejednoznačná odmítnutí | 203 |
| 5. krok: Zneškodnění hněvu | 204 |
| 6. krok: Jak si poradit se svou největší múrou | 206 |
| 7. krok: Vnitřní zábrany a jak je uvolnit | 206 |
| 8. krok: Analýza silového pole | 207 |
| 9. krok: Souhlas a nesouhlas s kritikou | 208 |
| Závěr | 212 |